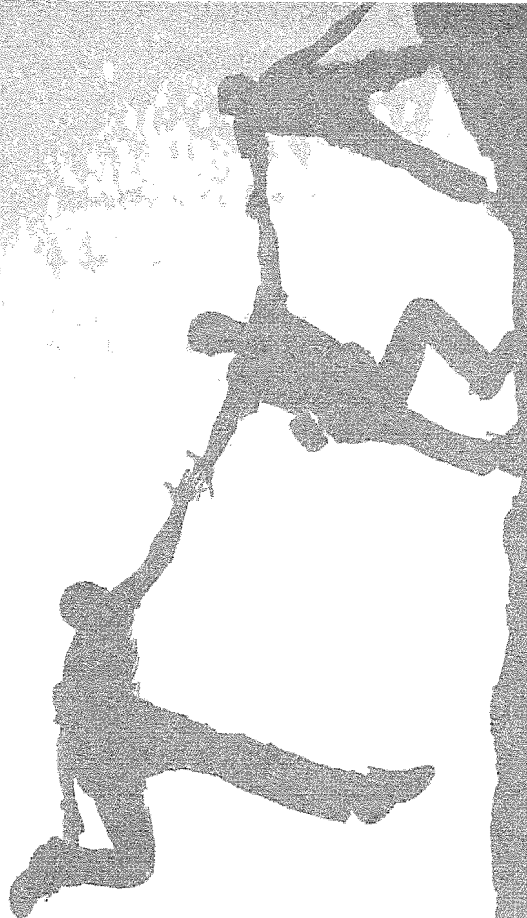


Marco Tulio Zanini



CONFIANÇA

O PRINCIPAL ATIVO INTANGÍVEL DE UMA EMPRESA

2ª edição

 FGV EDITORA

SUMÁRIO

Prefácio do autor para esta edição revista • 9

Introdução • 13

Parte 1 • Confiança na vida econômica • 19

1. Confiança no contexto econômico • 21
2. A formação da cooperação espontânea • 27
3. A eficiência das transações com base na confiança • 37
4. Elementos das relações de confiança • 53

Parte 2 • Confiança como ativo intangível organizacional • 81

1. Confiança na sociedade do conhecimento • 83
2. O intangível na criação do valor econômico • 89
3. Confiança como estilo de gestão • 93
4. Confiança nas organizações • 99
5. Confiança e desempenho • 119
6. Confiança e moralidade • 129
7. Contexto brasileiro e oportunidades • 133
8. *Missionários* ou *Mercenários* • 145

Parte 3 • Confiança em ação: estudo de casos • 151

1. Modernização penosa: o caso das empresas de telecomunicações no Brasil • 153
2. Kimberly-Clark Brasil: confiança para a gestão da mudança • 169
3. O Bope e a excelência operacional • 177

Notas • 195

Bibliografia • 211

O autor • 217